

Wie KI im Tourismus heute schon hilft

Ergebnisdokumentation aus zwei Workshop-Sessions während der
Konferenz zur Tourismusstrategie Schleswig-Holstein 2030
am 18.März 2026 in Neumünster

Veranstalter und Organisation: Tourismus-Agentur Schleswig-Holstein GmbH

Format: 2 Workshop-Sessions à 40 Minuten und max. 40 Teilnehmerinnen je Session

Methodik: Design Thinking + Kartenset mit 94 KI-Einsatzmöglichkeiten

Ziel: Praxisnahe Fragestellungen + KI-Lösungsansätze



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mittelstand-
Digital 

Workshop-Methodik

Vier Schritte vom Problem zur Ideenskizze

Die Teilnehmenden diskutierten in zwei Workshopssessions á 40 Minuten Pain-Points (Schmerzpunkte) in ihrem Betrieb oder Organisation, formulierten How-Might-We-Fragen, ordneten KI-Einsatzmöglichkeiten zu und skizzierten erste Lösungsideen.



Die Ergebnisse beider Sessions werden als gemeinsame Dokumentation dargestellt, da die Mitschriften nicht immer eindeutig zwischen den Sessions unterscheiden.

Gefördert durch:



Mittelstand-Digital 

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

KI-Workshops in Zahlen

40

Minuten pro Session

2

Workshop-Sessions

94

Spielkarten mit konkreten
KI-Einsatzmöglichkeiten
als Methodik

23

Fragestellungen
gesammelt

Sechs konkrete Themen- und Handlungsfelder wurden identifiziert:



Personal & Planung



Kommunikation



Buchung & Service



Marketing & Content



Daten & Analyse



Recruiting & Reichweite

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mittelstand-
Digital



Personal, Planung und Organisation

Wie KI bei Dienstplanung, Personalplanung und Entscheidungsprozessen unterstützen kann

Wie kann KI helfen, einen Dienstplan trotz erhöhter Ausfälle zu optimieren?

KI-Karten: No-Shows vorhersagen · Prognosen erstellen · Szenarien entwickeln
 · Besucherströme analysieren · Saisonverläufe simulieren ·
 Mitarbeitende schulen

IDEENSKIZZE

KI-gestütztes Planungssystem, das Ausfälle und Nachfrageschwankungen frühzeitig erkennt und Handlungsempfehlungen für die Dienstplanung ableitet.

Wie kann ich KI nutzen, um bei der Personalplanung zu helfen?

KI-KARTEN: KI-Avatare einsetzen · Zielgruppen segmentieren · Nachfrage prognostizieren

IDEENSKIZZE

System, das Nachfrage, Zielgruppenstruktur und Personalbedarf verknüpft.

Wie könnte ich lange Entscheidungswege vereinfachen?

KI-KARTEN: Beratung unterstützen

IDEENSKIZZE

Interner KI-Assistent für Entscheidungsgrundlagen und Vorlagen.

Gefördert durch:



Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Kommunikation und Wissensmanagement

Wie KI E-Mails, Abstimmungen und Wissensbestände effizienter machen kann

Wie können wir E-Mails strukturieren und automatisch Antworten generieren?

KI-KARTEN: Wissensassistenten · Beschwerden vorsortieren · Muster identifizieren ·
 Mehrsprachig kommunizieren · Texte analysieren · Informationen extrahieren

IDEENSKIZZE

E-Mail-Workflow mit Vorsortierung, Schlagworterkennung und Antwortentwürfen.

Wie können wir unsere Kommunikation verschlanken?

KI-KARTEN: Zuhören und niederschreiben · Wissensassistenten · Termine koordinieren

IDEENSKIZZE

Automatische Protokollierung, schnellerer Wissenszugriff, vereinfachte Termine.

Wie können wir Painpoints clustern und Infos zusammenführen?

KI-KARTEN: Wissensbestände durchsuchbar machen

IDEENSKIZZE

KI-Wissenslayer, der Rückmeldungen aus verschiedenen Quellen bündelt.

Gefördert durch:



Mittelstand-Digital 

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Kommunikation und Wissensmanagement

Wie KI E-Mails, Abstimmungen und Wissensbestände effizienter machen kann

Wie können wir Daten in Unternehmensspeak umformulieren?

KI-KARTEN: Sprache verstehen

IDEENSKIZZE

System, das heterogene Infos in organisationsspezifische Sprache überträgt.

Wie kann ich relevante Infos an Betriebe übermitteln?

KI-KARTEN: Prognosen erstellen

IDEENSKIZZE

System, das Informationen filtert und bedarfsgerecht verteilt.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Buchung, Beratung und Gästeservice

Wie KI Buchungsprozesse und Servicequalität verbessern kann

Wie kann der Buchungs- und Beratungsprozess bei Standardfragen automatisiert werden?

KI-KARTEN: Buchungswahrscheinlichkeiten · Reiseinspirationen · Zielgruppen segmentieren · Stammgäste wiedererkennen · Angebote personalisieren · Cross-Selling · Verfügbarkeiten steuern · Reisepläne erstellen

IDEENSKIZZE

KI-Buchungs- und Beratungsassistent für Standardanfragen und personalisierte Angebote.

Wie können wir Gästen bei einfachen Fragen schneller helfen?

IDEENSKIZZE

Digitaler Auskunftsassistent für häufige Standardfragen, mehrsprachig.

Wie können wir den Kurabgabeprozess beschleunigen?

KI-KARTEN: Stammgäste wiedererkennen · Gesichter identifizieren

IDEENSKIZZE

*Beschleunigte Check-in-Prozesse.
Hinweis: Datenschutzrechtlich sensibel!*

Wie kann die Kurabgabe-Ehrlichkeit erhöht werden?

KI-KARTEN: Gesichter erkennen

IDEENSKIZZE

*Plausibilisierung von Besucherzahlen.
Datenschutz beachten!*

Gefördert durch:



Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Marketing, Sichtbarkeit und Content

Wie KI Vermarktung und Content-Erstellung unterstützen kann

Wie kann KI helfen, auf Veranstaltungen Kosten zu sparen?

KI-KARTEN: Social-Media-Beiträge planen

IDEENSKIZZE

Effizientere Organisation der Veranstaltungs-
Vermarktung.

Wie kann ich Content-Erstellung bei Social Media effizienter gestalten?

KI-KARTEN: Werbeanzeigen aussteuern · Bilder generieren · Texte generieren ·
Social-Media planen · Kreativ sein · 2D in 3D · Audios verändern ·
Zielgruppen analysieren

IDEENSKIZZE

KI-Content-Pipeline: Themenfindung → Texte → Bilder →
Auspielung → Optimierung.

Wie kann ich die Sichtbarkeit meiner Hotels steigern?

KI-KARTEN: Werbeanzeigen aussteuern · Reiseinspirationen ausspielen

IDEENSKIZZE

Personalisierte Ansprache und effizientere
digitale Vermarktung.

Gefördert durch:



Mittelstand-
Digital 

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Daten, Analyse und technische Unterstützung

Wie KI Datenanalyse, Qualität und technische Prozesse verbessern kann

Wie kann ich große Datenmengen analysieren und Handlungsempfehlungen ableiten?

KI-KARTEN: Betriebskennzahlen bewerten · Bewertungen auswerten · Nachfrage prognostizieren · Empfehlungen in Echtzeit anpassen

IDEENSKIZZE

Analyse-Dashboard, das Daten bündelt und Handlungsempfehlungen ableitet.

Wie können wir Versand in Veranstalter-Datenbanken beschleunigen?

KI-KARTEN: Gesuchte Daten finden

IDEENSKIZZE

Schnellere Kontakt-Identifikation und gezieltere Verteiler.

Wie können wir Daten aus verschiedenen Datenbanken abgleichen?

KI-KARTEN: Dubletten erkennen · Datenqualität verbessern · Abweichungen erkennen

IDEENSKIZZE

KI-Assistent für Datenprüfung, Dubletten-Erkennung, Aktualisierung.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mittelstand-
Digital 



Daten, Analyse und technische Unterstützung

Kann KI beim Geodatenmanagement helfen (z. B. GPX-Dateien)?

KI-KARTEN: Dokumentationen erstellen

IDEENSKIZZE

Automatische Überführung von Routenbeschreibungen in digitale Formate.

Wie kann KI die Inventur erleichtern?

KI-KARTEN: Situationen erfassen · Lager planen

IDEENSKIZZE

Intelligente Bestandsübersicht und bedarfsgerechte Nachbestellung.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mittelstand-
Digital 



Recruiting und Reichweite

Wie KI bei Personalgewinnung und Angebotserstellung helfen kann

Wie kann ich Bewerber und Arbeitgeber zusammenbringen?

KI-KARTEN: Audios erkennen

IDEENSKIZZE

Im Workshop noch kein belastbarer Ansatz entwickelt.

Wie kann ich meine Erreichbarkeit steigern?

KI-KARTEN: Geräte vernetzen · Kampagnen optimieren · Servicequalität messen

IDEENSKIZZE

Kanalübergreifende Erreichbarkeit und schnellere Reaktionsfähigkeit.

Wie kann ich individuelle Angebotserstellung im Veranstaltungsbereich beschleunigen?

KI-KARTEN: Angebote bündeln · Angebote personalisieren

IDEENSKIZZE

Angebotsgenerator für passgenaue Veranstaltungsangebote.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mittelstand-
Digital 



Übergreifende Beobachtungen

Vier Schwerpunktthemen kristallisierten sich heraus:

1



Kommunikation & Wissensmanagement

Vereinfachung im Umgang mit E-Mails, internen Informationen und Abstimmungsprozessen

2



Buchung, Beratung & Service

Automatisierung bei wiederkehrenden Standardanfragen im Gästeservice

3



Daten & Analyse

Bessere Nutzung vorhandener Daten — von Qualität bis zur Zusammenführung verteilter Informationen

4



Operative Entlastung

Unterstützung in Personalplanung, Inventur, Sichtbarkeit, Content und Veranstaltungsorganisation



Auffällig: Teilnehmende verstanden KI vor allem als praxisnahes Werkzeug zur Entlastung im Tagesgeschäft.

Weniger gefragt waren visionäre Anwendungen — stärker gefragt konkrete Lösungen. KI wird (noch) nicht als Infrastruktur angesehen

Getördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mittelstand-
Digital

Fazit

KI im Tourismus wird vor allem dort als sinnvoll wahrgenommen, wo sie:

- ✓ Konkret und schnell entlastet
- ✓ Prozesse vereinfacht
- ✓ Informationen besser nutzbar macht
- ✓ Mitarbeitende im Alltag unterstützt

Die eingebrachten Fragen und Ideenskizzen liefern wertvolle Hinweise auf aktuelle Bedarfe touristischer Akteurinnen und Akteure in Schleswig-Holstein.

Sie können als Grundlage für weiterführende Qualifizierungsangebote, Pilotvorhaben und Umsetzungsformate dienen.

Gefördert durch:

